

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KESADARAN
WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng)



Oleh :

ADELLA FIRISMANDA

(1410109085)

Program Studi : Akuntansi


SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2019

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KESADARAN
WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng)



**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memeperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Sektor Publik & Perpajakan**

Oleh :

ADELLA FIRISMANDA

NPM : 14.1.01.09085

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIEISA SURABAYA**

2019

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,
KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ADELLA FIRISMANDA
NPM. 14.1.01.09085

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 13 April 2019

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Bambang Suryono, S.H., M.Ak., Ak., CA.

Anggota : 1. Drs. Sapari, M.S.A., Ak., CA.

2. Farida Idayati, S.E., M.S.A.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

Dr. Bambang Suryono, S.H., M.Ak., Ak., CA. **Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.**

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijah Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini, saya:

Nama : **ADELLA FIRISMANDA**

N.P.M : **14.1.01.09085**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (KPP PRATAMA GUBENG)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 13 April 2019, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dengan sesungguhnya dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau pun meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan saya yang saya salin, tiru, atau ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 13 April 2019

Yang membuat pernyataan,


The stamp is yellow with the text "METERAL TEMPEL" at the top, a Garuda logo on the right, the number "6000" in large bold letters, and "ENAM RIBU RUPIAH" at the bottom. A unique code "72453AFF794114096" is printed in the middle. The signature is written in black ink over the stamp.

Adella Firismanda

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama Lengkap : Adella Firismanda
NPM : 1410109085
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 21 Juli 1996
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : Ketiga
Alamat Rumah : Jl. Purwodadi Raya no. 36 SBY
Status : Lajang

B. ORANG TUA

Nama : N. Hatip
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Purwodadi Raya no. 36 SBY/08123200025
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kaliasin III tahun 2002 - 2008
2. Tamat SLTP di SPM Negeri 3 tahun 2008 - 2011
3. Tamat SLTA di SMA Muhammadiyah 2 tahun 2011- 2014
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun Masuk	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Jalan Menur Pumpungan 30 Surabaya	(10)	2104	Sedang berjalan

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya,

Adella Firismanda

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum. Wr. Wb.

Puji Syukur yang peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya. Tidak lupa juga sholawat serta salam selalu telrumpah bagi junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Sehingga dengan do'a dan juga usaha yang telah dilakukan dengan sungguh-sungguh, mampu menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi" yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gubeng Surabaya. Penelitian ini ditulis guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarajan ekonomi pada Sekoah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam hal ini, sepenuhnya peneliti sadari bahwa penyusunan penelitian ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa adanya bantuan-bantuan dari berbagai pihak, makadari itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyakan ucapan terimakasih kepada:

1. Allat SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya yang berlimpah sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA, selaku dari ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

3. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA, selaku dari ketua program studi Akuntansi (S1).
4. Ibu Mia Ika Rahmawati, S.E., M.Com., Ak, selaku dosen wali dari SA1.
5. Bapak Dr. Bambang Suryono, S.H., M.Ak., Ak., CA, selaku dosen pembimbing penelitian skripsi.
6. Bapak/Ibu Dosen Jurusan Akuntansi beserta seluruh staff dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang selalu memberikan dukungan dan juga ilmu-ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis baik secara teori maupun praktik.
7. Ibunda, Ayahanda, kedua kakak dan juga seluruh keluarga yang senantiasa memberi dukungan baik moril maupun materil dan juga do'a yang terus diberi agar adanya kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Doni Fatur Rokhim yang ikut memberi semangat, membantu dan juga mendoakan peneliti selama proses penulisan skripsi.
9. Bella yang ikut serta membantu dan menemani dalam proses menjadikan skripsi dalam bentuk buku.
10. Seluruh teman-teman terdekat peneliti yang telah membantu peneliti, memberikan ilmu-ilmu dan nasihat untuk peneliti agar dapat dengan cepat menyelesaikan penulisan skripsi.
11. Teman-teman SA1 yang telah bersama membantu baik dalam segi ilmu, dukungan, dan doa untuk peneliti agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang dibuat oleh peneliti.

12. Semua pihak-pihak luar yang masi banyak lagi yang tidak bisa disebutkan peneliti satu persatu.

Akhir kata, peneliti berharap semoga dalam skripsi ini dapat memberikan ilmu yang bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Semoga semua amal usaha dan pengorbanan dari berbagai pihak yang telah diberikan kepada peulis akan mendapat rahmat dan juga hidayah dari Allah SWT.

Wassalamualaikum. Wr. Wb.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	9
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...	11
2.1 Tinjauan Teoritis.....	11
2.1.1 Agency Theory (Teori Keagenan).....	11
2.1.2 Definisi Pajak	12

2.1.3 Fungsi Pajak	13
2.1.4 Jenis Pajak	14
2.1.5 Syarat Pemungutan Pajak	16
2.1.6 Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan	17
2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak	18
2.1.8 Pemahaman Peraturan Perpajakan wajib pajak	19
2.1.9 Kesadaran Wajib Pajak	20
2.1.10 Pelayanan Fiskus	20
2.1.11 Sanksi Pajak	21
2.2 Rerangka Pemikiran	25
2.3 Pengembangan Hipotesis	26
2.3.1 Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	26
2.3.2 Pengaruh Kesadaran Wajb Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	27
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	28
2.3.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	29
BAB 3 : METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	30
3.1.1 Jenis Penelitian	30
3.1.2 Gambaran Objek Penelitian	30
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data	32
3.3.1 Data Primer	32
3.3.2 Data Sekunder	32
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Varibel	33
3.4.1 Identifikasi Varibel	33
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	33
3.5 Teknik Analisis Data	36

3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	36
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	37
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.5.4 Pengujian hipotesis.....	40
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	44
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	47
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	48
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	51
4.3 Uji Kualitas Data	57
4.4 Uji Asumsi Klasik	60
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	63
4.4.2 Pengujian Hipotesis.....	64
4.5 Pembahasan	68
4.5.1 Pengaruh Pemahaman Peraturan perpajakan Terhadap Kepatuhan wajib pajak.....	68
4.5.2 Pengaruh Kesadaran wajib pajak Terhadap Kepatuhan wajib pajak .	69
4.5.3 Pengaruh kualitas pelayanan fiskus Terhadap Kepatuhan wajib pajak	70
4.5.4 Pengaruh Sanksi perpajakan Terhadap Kepatuhan wajib pajak.....	71
BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Saran	73
JADWAL PENELITIAN	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
1. Hasil Penyebaran Kuesioner	48
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	49
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	50
6. Kategori Rata-Rata Jawaban Responden	51
7. Tanggapan Responden terhadap Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan (PPP).....	52
8. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kesadaran Wajib Pajak (KWP).....	53
9. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF)	54
10. Tanggapan Responden terhadap Variabel Sanksi Perpajakan (SP)	55
11. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (KSWP).....	56
12. Hasil Uji Validitas	58
13. Hasil Uji Reliabilitas	59
14. Hasil Uji Normalitas.....	60

15. Hasil Uji Multikolinieritas.....	61
16. Uji Regresi Berganda	63
17. Hasil Uji Koefisien Determinasi & Koefisien Korelasi Berganda.....	65
18. Hasil Uji F	66
19. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	68



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
1. Rerangka Pemikiran	25
2. Struktur Organisasi KPP Pratama	46
3. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot	60
4. Gambar <i>Scatterplot</i>	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	78
Lampiran 2 Data Hasil Jawaban Responden.....	86
Lampiran 3 Hasil Olahan SPSS	101
Lampiran 4 Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi	115
Lampiran 5 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	116
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian	117
Lampiran 7 Surat Keterangan Penelitian Pada KPP	118
Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	119
Lampiran 9 Sertifikat Seminar Ekuitas.....	122